جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مخاطر

أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة في المنشآت الرياضية:

دراسة تطبيقية على استاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.

The Impact of Crowd Management on Reducing Potential Risks in Sports Facilities:

An Applied Study on King Abdullah Sports City Stadium in Jeddah.

إعداد الباحثة/

رهف سعيد الغامدي 232001240

إشراف/

د. الفيصل عبدالحميد محمد

د.فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024م

مقدمة:

مع زيادة إقبال المجتمع على حضور الأحداث الرياضية أصبحت إدارة الحشود ضرورة ملحة في العصر الحديث، وذلك لكثرة الأحداث والفعاليات المحلية والعالمية وخاصة في المجال الرياضي والتركيز العالمي لها. وفي هذه الأحداث والفعاليات يجب تطبيق مفهوم إدارة الحشود لتسهيل عملية دخول وخروج الحشود بشكل أمن وسلس بدون حدوث أي مشاكل في سير العملية. فإدارة مخاطر الحشود توفر قوة فعالة لقدرات المنشأة الرياضية على تحسين تخطيط وتنظيم وتنفيذ الأحداث الرياضية في المنشأة.

وعّرفت إدارة الحشود بأنها «عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم» (الرحيلي، 2018). وإدارة الحشود تحتاج إلى التعاون والتنسيق بين العاملين بالمنشأة و الجهات المنظمة، والعملية الإدارية للحشود تتطلب المعرفة التامة بإدارة المخاطر وتعرف إدارة المخاطر على أنها « عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتبعة لتحديد الخطط المناسبة ومعالجة المخاطر التي تواجه المنشأة من خلال التعرف على المخاطر المحتملة و تصنيف المخاطر و تحليلها للتقليل من أثارها و محاولة الاستفادة من الفرص المتاحة » (وزارة المالية، 2022) ،وهذه العملية الضخمة تتبعها عمليات أخرى تحتاج إلى أيام وشهور لإتمامها، وعلى الرغم من توفير كافة الخطط والاستراتيجيات وتوقع المخاطر إلا أن المنشأة لازالت تعاني من تكدس الجماهير وعدم إلمام الجهة المنظمة بطرق التعامل مع مخاطر إدارة الحشود.

وحسب ما تم الإدلاء به في المقابلة مع مسؤول فريق إدارة الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة بمعلومات عامة عن المنشأة الرياضية التي تتضمن مجموعة من المرافق الرياضية كـ (الاستاد الرئيسي، ملاعب رديفة، صالة مغطاة)، كما أنه سيتم إجراء هذه الدراسة على نطاق الاستاد الرئيسي للمدينة الرياضية، و تم من خلال المقابلة الحصول على معلومات عامة عن الاستاد الرياضي أنه مقسم إلى 5 طوابق، منها 3 طوابق مؤدية إلى المدرجات التي بدورها تحوي 59,988 مقعد مقسمة إلى الفئات التالية: (الموحد، المنصة الفضية، المنصة الذهبي، غرف كبار الشخصيات والمقصورة الملكية) ولكل من الفئات المذكورة بوابات دخول خاصة مؤدية لمواقف خاصة لكل منها، مكونة من 12,450 موقف سيارة بشكل عام.

ومن خلال هذا البحث ســوف نتطرق إلى معرفة أثر إدارة الحشــود في تقليل المخاطر المحتملة على نطاق مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.

مشكلة الدراسة:

أصبحت إدارة الحشود ضرورة وذلك لكثرة الفعاليات خاصةً في المجال الرياضي، ولاستضافة استاد مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة لأهم الرياضات المحلية والعالمية ولتوجه محبي الرياضة بأنواعها لحضور هذه الفعاليات بمتوسط أعداد حضور جماهيري (45,000) متفرج باستاد مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة حسب ما أدلى به ممثل فريق إدارة الحشود بالمنشأة الرياضية، قد استنتجت الباحثة من خلال الاستبيان والمقابلة وجود مشاكل متعلقة بإدارة الحشود وأن أعداد الحضور الجماهيري في تزايد، ومن هنا تظهر مشكلة السيطرة على الحشود من تكدس الجماهير وعدم إلمام الجهة المنظمة بالتعامل مع تكدس الجماهير مما دعا للقيام بهذا البحث لإلقاء الضوء على أهمية إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة باستاد مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة.

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:

تظهر أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية في كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع مخاطر تكدس الجماهير وعدم كفاءة الجهة المنظمة وأثر إدارة الحشود في تقليل هذه المخاطر مما يجعل هذا البحث يمكن التوسع فيه مستقبلًا بمزيد من الدراسات الداعمة.

- الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية من خلال مساهمتها في تحديد المخاطر المحتملة خلال إقامة الأحداث والفعاليات الرياضية باستاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة وكيفية تقليل المخاطر عن طريق إدارة الحشود والعمل على تحسين كفاءة الجهة المنظمة، وتأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة قد سلطت الضوء على أهمية إدارة الحشود والتنسيق المسبق بين الجهات لتقليل المخاطر المحتملة للجماهير وتسهيل عملية إقامة الحدث الرياضي بكل سلاسة واحترافية.

أهداف الدراسة:

1- التعرف على الأسباب الرئيسية لمخاطر إدارة الحشود باستاد مدينة الملك عبد الله الرياضية.

2- كشف الأثر الإيجابي والسلبي في التنسيق بين الجهة المنظمة.

3- التعرف على الاستراتيجيات المتبعة لدى استاد مدينة الملك عبد الله الرياضية لإدارة مخاطر الحشود.

تساؤلات الدراسة:

1- ما هو مفهوم إدارة الحشود في المنشآت الرياضية؟
- ماهي العناصر الأساسية في إدارة الحشود؟
- كيفية سير عملية إدارة الحشود.
- ما هي المهارات الواجب توفرها في فريق إدارة الحشود؟

2- ما هو مفهوم إدارة المخاطر في المنشآت الرياضية؟
- ماهي المخاطر الأساسية التي تواجه المنشأة الرياضية خلال إدارة الحشود؟
- هل لدى فريق إدارة الحشود خطط وتدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعًا للمستجدات الصحية والأمنية؟ (مراحل التخطيط لتقليل المخاطر المحتملة).
- ماهي التحديات التي تواجه مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة الخاصة بإدارة الحشود؟
- ما هي إجراءات التعامل مع المخاطر التي تواجه المنشأة الرياضية؟

3- ماهي الاستراتيجيات المتبعة لدى مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة للتحكم في المخاطر وتقليلها؟
- هل توفر المنشأة الرياضية قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات والمخالفات؟
- هل توفر المنشأة الرياضية الخطط للتعامل مع حالات الطوارئ؟
- هل يتم تدريب العاملين بالمنشأة الرياضية على إجراءات حالات الطوارئ؟
- ما هي العوامل التي تؤثر في سلامة وأمن الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية؟
- هل توجد قواعد ثابتة في المنشأة الرياضية لإدارة الحشود؟

4- هل يتم التخطيط والتنسيق المسبق مع الجهات المعنية (الأمنية – الحكومية – المدنية) للتنظيم؟
- هل توجد خطة كاملة للتنظيم من دخول المتفرج إلى المنشأة الرياضية وصولًا إلى كراسي المدرجات؟
- هل يتم تدوين الملاحظات على الجهات المعنية في حال عدم الالتزام بالمخطط المتفق عليه؟
- هل يوجد تقييم للجهات المعنية لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين مستوى التنظيم؟

فروض الدراسة:

اشتملت الدراسة على فرضية أساسية وهي إدارة الحشود بشكل جيد تؤثر بشكل إيجابي على نجاح الحدث الرياضي وتساهم في تقليل المخاطر المحتملة بشكل كبير.

الدراسات السابقة:

- دراسة (عمر عدنان أسرة،2022) بعنوان "العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع داخل مدرجات الملاعب الرياضية: إطار وصفي تحليلي لإدارة الحشود الرياضية في الملاعب السعودية"
هدفت الدراسة معرفة العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع في الملاعب الرياضية السعودية؛ تكون مجتمع الدراسة من جمهور كرة القدم في المملكة العربية السعودية في إحدى المباريات في مدينة جدة حيث قدر عدد الجمهور (17000) تمثلت عينة الدراسة (650) مشجعًا من مختلف الفئات العمرية ومن مناطق مختلفة بالمملكة وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية ,وقد توصل الباحثين إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن العناصر الأساسية لإدارة الحشود من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية عالية، وأن النظريات المفسرة لسيكولوجية الحشود من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية عالية .وأن العوامل المؤثرة في سيكولوجية المشجع في الملاعب الرياضية من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية المتوسطة .وقد خلصت الدراسة إلى العديد التوصيات ومن أهمها أن إدارة وتنظيم الحدث تعتمد على التخطيط والتنسيق والتواصل المباشر بين كافة الجهات المعنية بتنظيم الحدث لها تأثير مباشر على سيكولوجية الأفراد داخل الحشود في الملاعب الرياضية، وأوصت الدراسة بإقامة دورات تدريبية للأفراد في كافة الجهات التي وتنظيم الأحداث الرياضية في مختلف المجالات للتعامل مع سلوكيات الجمهور، وإدارته بصورة آمنة.

- دراسة (الكباوي، سوزان وآخرون 2023) بعنوان " أثر إدارة الحشود على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية بين مشجعي الملاعب الرياضية أثناء جائحة كوفيد-19"
يهدف هذا المشروع البحثي إلى التعرف على أثر إدارة الحشود على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية بين مشجعي الملاعب الرياضية أثناء جائحة كورونا .وللإجابة على أسئلة الدراسة، قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة .كما قاما باستخدام قائمة استقصاء كأداة رئيسية لجمع المعلومات حول الدراسة .تضمن مجتمع الدراسة كافة جمهور الملاعب الرياضية، والمهتمين بالتجمعات الجماهيرية والترفيهية من مختلف مناطق المملكة العربية السعودية .وقد بلغت عينة الدارسة (262) فرداً .توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها :أولاً، أظهرت الدارسة أن حجم تأثير المتغير المستقل (إدارة الحشود)
بالملاعب الرياضية على المتغير التابع (إدراك المخاطر) لدى جماهير الملاعب الرياضية جاء بدرجة كبيرة، وأن % 53 من إدراك المخاطر لدى جماهير الملاعب الرياضة يعود لإدارة الحشود بالملاعب الرياضية، في حين أن % 47 تعود لأسباب أخرى غير إدارة الحشود .ثانياً، أظهرت الدارسة أن حجم تأثير المتغير المستقل إدارة الحشود بالملاعب الرياضية على المتغير التابع (السلوكيات الوقائية) لدى مشجعي الملاعب الرياضية جاء بدرجة صغيرة، وأن 25,4 % من السلوكيات الوقائية لدى مشجعي الملاعب الرياضة يعود لإدارة الحشود بالملاعب الرياضية وأن 74,6%يعود لأسباب أخرى غير إدارة الحشود .وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج، أوصى الباحثان بضرورة قيام إدارة الحشود بإصدار إرشادات وتوجيهات مرئية ومسموعة من أجل تعديل السلوكيات الوقائية لدى جماهير الملاعب الرياضية، وتنفيذ حملات توعية حول أساليب السلوكيات الوقائية أثناء الدخول والخروج من الملاعب الرياضية.

- دراسة (Supriyanto, Catur 2022) بعنوان " استراتيجيات إدارة الحشود المستخدمة خلال مباراة كرة القدم: دراسة حالة ". في هذه الدراسة يصف استراتيجيات إدارة الحشود المستخدمة في مباريات كرة القدم التي تقام في ملعب جيلورا بونج كارنو الدولي في جاكرتا تبحث هذه الدراسة النوعية في أساليب إدارة الحشود المستخدمة قبل مباريات كرة القدم لشرح إدارة الحشود و الاستراتيجيات المستخدمة طوال المباراة والاستراتيجيات المستخدمة لتفريق وإخلاء الحشود أثناء أحداث كرة القدم. واستخدمت الاستبيان و المقابلة لجمع البيانات عن طريق عينة عشوائي مكونة من (15) مديرًا، (18) موظفًا فنيًا، و (14) عامل دعم، (227) شرطيًا.

قام الباحث بتطوير أسئلة منظمة بناءً على مجالات موضوعية مختلفة، بما في ذلك البيانات الديموغرافية، وميزات سلامة الاستاد، وتقنيات ما قبل الحدث، ستراتيجيات إدارة الحشود أثناء الأحداث الرياضية، واستراتيجيات إدارة ما بعد الحدث. تظهر النتائج أن (7) تم استخدام تدابير إدارة الحشود قبل الحدث، وتم استخدام ثلاثة منها أثناء الحدث، وتم استخدام (3) للتفريق وإجلاء الأفراد في ملعب جيلورا بونج كارنو.

- دراسة (Hyginus ,Agim Ogechukwu and others 2022) بعنوان " فهم التحكم في الحشود في المنشآت الرياضية: من خلال استراتيجيات التصميم الحالي في المراكز الرياضية القائمة" . تناولت الدراسة أهمية سلامة الجمهور في المنشآت الرياضية مما يتطلب الحذر بسبب الحشود الهائلة التي تحضر الأحداث الرياضية، و النسبة العالية من الحشود تسبب الفوضى. و تطرق إلى أن أحد الاهتمامات الرئيسية بين الباحثين والمهنيين هو ارتفاع معدل الإصابة عدد الحوادث والإصابات بين الجماهير في المناسبات العامة، وخاصة الأنشطة الرياضية. وأن الأفراد الذين يحضرون الأحداث الرياضية يشكلون حشودًا يجب ضمان سلامتها لأن الأماكن المزدحمة يمكن أن تكون خطيرة. ونتيجة لذلك، فإن الهدف من هذه الدراسة هو تقييم عناصر وتكتيكات تصميم إدارة الحشود تستخدم في بناء المنشآت أو المجمعات الرياضية في نيجيريا ودول أخرى. الهدف هو التحسن تصميم المرافق الرياضية بحيث يمكنها التعامل بشكل أفضل مع الجماهير الكبيرة أثناء الأحداث المتطرفة، الأمر الذي سيعمل على زيادة السلامة والأمن. تم جمع البيانات من المصادر الأولية مثل المقابلات الميدانية، ودراسات الحالة، وتقييم بعض حلول تصميم إدارة الحشود الحالية في المنشآت أو المجمعات الرياضية القائمة، بالإضافة إلى المصادر الثانوية مثل مواقع الويب والوثائق والمجلات والاستطلاعات والمصادر الأخرى. تبحث الدراسة في بعض استراتيجيات تصميم التحكم في الحشود ومدى قابليتها للتكيف في المرافق الرياضية الحالية أو المجمعات من أجل تحسين قواعد إدارة الحشود لهذا النوع من المرافق العامة. ويقترح ذلك أيضًا يجب إيلاء الاهتمام المناسب للنسبة المناسبة من الجماهير في مساحة ما لتجنب الازدحام.

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها سلطت الضوء على موضوع تكدس الجماهير وعدم كفاءة الشركة المنظمة خلال إقامة الحدث , كذلك تطرقت إلى العديد من العوامل المؤثرة في تقليل المخاطر المحتملة داخل الملاعب السعودية وتحديدًا مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة, بينما تناولت الدراسات الأخرى المشاكل السلوكية التي تظهر في الملاعب الرياضية وأساليب إدارة الحشود.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- إدارة الحشود Crowd Management: «عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم» (الرحيلي، 2018).
- إدارة المخاطر Risk Management: «عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتبعة لتحديد الخطط المناسبة ومعالجة المخاطر التي تواجه المنشأة من خلال التعرف على المخاطر المحتملة وتصنيف المخاطر وتحليلها للتقليل من أثارها ومحاولة الاستفادة من الفرص المتاحة» (وزارة المالية، 2022).
- المنشآت الرياضية Sports Facilities: «عبارة عن ملاعب وصالات رياضية مغلقة ومرافق أخرى تنشأها الدولة في المحافظات والمدن وذلك لخدمة القطاع الرياضي من كافة جوانبه، بحث يكون لها هيكل تنظيمي يتفق مع حجم المؤسسة وأهدافها، بما يعود بالنفع لخدمة أفراد المجتمع وفقًا للأهداف العامة للدولة. (أحمد الفاضل،2015).

المنهجية وطرق البحث:

سيتم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي، التجريبي والمسحي الذي يعبر عن الحالة المدروسة، حيث يمكن وصف، تحليل وتشخيص موضوع الدراسة وبعض جوانبه، وهو عبارة عن أسلوب يعتمد على دراسة الواقع ووصفها وصفًا دقيقًا بعد التجربة والمسح الشامل لعينة الدراسة.

أدوات الدراسة:

- الدراسات السابقة.
- الاستبيان.
- المقابلة.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: يتحدد المجال المكاني للدراسة بالمنشآت الرياضية وتحديدًا باستاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.
- الحدود الزمنية: يتحدد المجال الزمني للدراسة في العام 2024م.
- الحدود البشرية: يتحدد المجال البشري للدراسة بالحشود، المنظمين والعاملين بالمنشأة الرياضية.
- الحدود الموضوعية: يتحدد المجال الموضوعي للدراسة بدراسة أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة.

المراجع:

- أسرة، عمر ،2022 العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع داخل مدرجات الملاعب الرياضية: إطار وصفي تحليلي لإدارة الحشود الرياضية في الملاعب السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.

- الرحيلي، نايف. 2018م العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أنموذجا، الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.

- الكباوي، سوزان وآخرون،2023 أثر إدارة الحشود على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية بين مشجعي الملاعب الرياضية أثناء جائحة كوفيد-19، المجلة العربية للإدارة جامعة الدول العربية.

- الفاضل، أحمد. 2015م المنشأة الرياضية، تصميم تخطيط وإدارة.

- وزارة المالية. 2022م تحول الرقابة المالية، إدارة المخاطر.

- Supriyanto, Catur,2022, Crowd Management Strategies Employed During A Football Match: A Case study ,Media Ilmu Keolahragaan Indonesia.

- Hyginus, Agim Ogechukwu and others, 2022, Understanding Crowd Control in Sports Facilities: Through Current Design Strategies in Existing Sports Centers, global scientific journal.